



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio de Hacienda

**Consejo de Defensa del
Estado**

29/03/2019

Agustinas N° 1687 - Santiago, Teléfono 2 675 1800

www.cde.cl





ÍNDICE

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
Ministerio de Hacienda.....	3
Consejo de Defensa del Estado. Avances de la Gestión 2018.....	4
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	7
3. Resultados de la Gestión año 2018.....	10
4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022	20
5. Anexos	22
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	23
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	25
c) Principales Autoridades.....	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	28
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018.....	41
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018	42
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018	43
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018.....	46
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.....	46
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019	49
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019.....	49
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018.....	49

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por S.E el Presidente Sebastián Piñera Echenique y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados del Ministerio de Hacienda: Subsecretaría de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección de Compras y Contratación Pública, Comisión para el Mercado Financiero, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Casinos de Juego, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

Durante el año 2018, el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa del Presidente Sebastián Piñera, enfocándose en 5 ejes principales:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal para recuperar la clasificación de riesgo.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

En este contexto las cifras de actividad del año 2018 sorprendieron positivamente hasta a los más optimistas, alcanzando niveles no vistos en cinco años. Este crecimiento estuvo liderado por la recuperación de la inversión y la productividad, tras varios años de caída. No es fácil mantener este ritmo de crecimiento, en especial considerando el desafiante escenario internacional que enfrentamos, caracterizado por una desaceleración del crecimiento global, sostenida y generalizada.

Pese a lo desafiante del escenario internacional, estamos trabajando día a día para hacer que el crecimiento sea sostenible y para crear más y mejores empleos para todos los chilenos.

Estamos convencidos de que una de las mayores contribuciones a la estabilidad macroeconómica, al crecimiento, al empleo, al costo de financiamiento de familias y empresas y a la competitividad cambiaría que podemos hacer desde el Ministerio de Hacienda es recuperar la solidez de las finanzas públicas. Es por eso que, desde el primer día, hemos sincerado la verdadera situación de las cuentas fiscales y, al mismo tiempo, anunciamos un plan de austeridad fiscal por US\$ 4.400 millones en cuatro años.

Podemos decir con orgullo que los esfuerzos en materia fiscal fueron muy exitosos. El crecimiento del gasto público se moderó, lo que, sumado al mayor dinamismo de la economía, permitió reducir significativamente el déficit fiscal efectivo, cumplir con el objetivo de reducción del déficit fiscal estructural y moderar el incremento de la deuda pública.

Nos hemos preocupado de seguir fortaleciendo la institucionalidad fiscal, y para ello, ingresamos al Congreso Nacional un proyecto de ley que crea un Consejo Fiscal Autónomo, el cual se promulgó como Ley N° 21.148 con su publicación en el Diario Oficial el 16 de febrero de 2019. Esta ley dejará nuestra institucionalidad fiscal al nivel de los mejores estándares internacionales.

En línea con los compromisos asumidos ante el país, enviamos también al Congreso Nacional el Proyecto de Ley de Modernización Tributaria. Este proyecto apunta, entre otros objetivos, a recuperar la capacidad de crecer y de crear empleos de nuestro país, con un claro foco en simplificar procesos, dar mayor certeza jurídica al contribuyente y modernizar el sistema tributario. Se concentra en hacer el camino más fácil a las MiPymes y a los emprendedores y todo esto lo hace resguardando los equilibrios fiscales. También trabajamos intensamente en convertir a Chile en un país más competitivo a nivel mundial. Para esto, seguimos avanzando en facilitar y profundizar el comercio internacional de bienes y servicios, nos hemos planteado exigentes desafíos en materia de modernización del Estado y vamos a avanzar decididamente en la dirección de convertir a nuestro país en un centro financiero regional.

Estamos conscientes de que el camino para avanzar en cambios concretos que mejoren de forma sostenible la calidad de vida de nuestros compatriotas es la búsqueda de acuerdos y es por eso que asumimos la responsabilidad de coordinar la mesa del Acuerdo Nacional por el Desarrollo Integral, en la cual, académicos, dirigentes gremiales y sindicales, ex ministros de Estado y ex Consejeros del Banco Central de Chile acordaron un conjunto amplio de medidas que permitirán a nuestro país avanzar hacia un país que crece de forma sostenida y que se hace cargo de las debilidades y vulnerabilidades que aún existen, en materias como educación y capacitación, participación de la mujer, calidad de los servicios públicos que provee el Estado y reducción de la pobreza, entre otras.

Los avances logrados en este primer año de gobierno están siendo reconocidos de forma transversal dentro y fuera de Chile. El Fondo Monetario Internacional en su visita a Chile destacó nuestra recuperación económica y valoró el énfasis pro crecimiento e inversión del proyecto de ley de modernización tributaria, así como el proceso de consolidación fiscal y el reforzamiento institucional que estamos realizando. Seguiremos trabajando para que este mayor dinamismo y mejores oportunidades se mantengan en el tiempo para todos los chilenos.

Consejo de Defensa del Estado. Avances de la Gestión 2018

Durante el año 2018 el Consejo de Defensa del Estado (CDE) mantuvo su compromiso de alcanzar los más altos estándares en la gestión de la defensa judicial, logrando una tasa de

resultados favorables al Fisco en las diversas materias en las que interviene. Como ha sido constante en los últimos años, el número de litigios contra el Estado aumentó en su jurisdicción contenciosa en alrededor de un 6% respecto el 2017, destacando particularmente el aumento de juicios laborales, pasando de 1.273 a 2.374, lo que representa un 86% aproximadamente.

En este contexto de litigios contra el Estado, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización, entre otras materias, se logró evitar un 96% de pagos al Fisco demandado. Por otra parte, en cuanto al “servicio de mediación por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud”, el CDE logró mantener la tasa histórica de acuerdos, obteniendo el 22% de mediaciones terminadas por decisión de ambas partes.

Para el logro de los resultados antes expuestos se llevaron a cabo una serie de gestiones internas, tales como:

- Se avanzó en la consolidación de un equipo de trabajo para facilitar la relación con los distintos Servicios Públicos que demandan la defensa y representación del Consejo, con miras en mejorar la coordinación, prevención de conflictos jurídicos y desarrollar y consolidar un alto nivel de satisfacción. Asimismo, se elaboró un protocolo de relación con los servicios requirentes que tuvo como propósito establecer canales expeditos de comunicación y coordinación mutua para abordar con mayor eficiencia y eficacia los asuntos judiciales y extrajudiciales.
- Se logró la integración con el Poder Judicial en las competencias Civil, Penal, Laboral, Cobranza, Apelaciones y Suprema. Esta iniciativa ha permitido disponer en el Sistema de Gestión de Causas información fidedigna y oportuna del Poder Judicial, contando con información gestionable en el Sistema de Gestión de Causas (software de control interno de las causas).
- En cuanto a la Gestión del Conocimiento al interior del Servicio, se realizaron distintos seminarios en los cuales se abordaron temas de gran relevancia para el Consejo como las concesiones de obras públicas (que involucran juicios de grandes cuantías), los delitos funcionarios (nuevo escenario normativo y desafíos probatorios en el combate del cohecho), talleres sobre nulidad del despido, tópicos del derecho penal y procesal penal chileno, entre otras actividades.
- Durante el 2018 se lleva a cabo el diseño completo del Sistema Integrado de Gestión de Causas (SIGC) y luego se licitó la contratación del servicio de desarrollo e implementación del mismo. Se espera que una vez esté operativo este sistema, permita optimizar el tiempo de sus usuarios y servicios requirentes, entregando mayor eficiencia en las tramitaciones judiciales y administrativas del Servicio, a través de la integración digital de todas las actividades del proceso de Defensa del Estado.

Finalmente, respecto al cumplimiento de los objetivos de gestión asociados al Programa de Mejoramiento de la Gestión para el 2018, el CDE obtuvo el 99% de cumplimiento.

En materia de desafíos para el año 2019, el CDE buscará mantener los más altos estándares en la defensa de los intereses fiscales.

El CDE ejecutará un programa transitorio que permita cubrir la demanda extraordinaria de causas laborales contra el Fisco de Chile, procurando una defensa judicial eficaz y proactiva con los Servicios Públicos requirentes.

Por otra parte, durante el año 2019 seguirá en desarrollo el nuevo Sistema Integrado de Gestión de Causas (SIGC), el cual permitirá mejorar las interfaces en el proceso de registro y disposición de los datos de cada juicio, y con ello el apoyo a la gestión de los abogados, así como el reporte y control de las actividades inherente con cada asunto que gestiona el Consejo.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA
FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO DE HACIENDA



2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Consejo de Defensa del Estado es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República e independiente de los diversos Ministerios. Su ley orgánica se encuentra establecida por el D.F.L. N° 1, de 28 de julio de 1993, del Ministerio de Hacienda.

Tiene la misión de asesorar y defender los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado de Chile y sus organismos, tanto a través del ejercicio de acciones y defensas judiciales como extrajudiciales.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Servicio cuenta con un cuerpo colegiado de doce Abogados Consejeros que integran el Consejo, encabezado por su Presidente, quien es el Jefe de Servicio. Internamente, el Consejo se divide, por especialidades, en cuatro comités: Penal, Civil, Contencioso Administrativo y Laboral Medioambiental. Éstos analizan las causas de atención selectiva, según su cuantía, trascendencia jurisprudencial, impacto público y resuelven las estrategias de defensa de fondo y procesales para lograr los mejores resultados.

La principal unidad del área de litigio está constituida por la División de Defensa Estatal, del nivel central, que supervisa las diecisiete procuradurías fiscales existentes en todo el territorio nacional. Se agregan a esta estructura las unidades de Mediación en Salud y de Medio Ambiente, más otros departamentos y subdepartamentos que colaboran con la función principal del Servicio, tales como: Departamento de Estudios, Control judicial, Departamento de Administración General, Subdepartamento de Planificación, Subdepartamento de Recursos Humanos, Auditoría e Inspección entre otros.

En total, la institución cuenta con una dotación efectiva de 571 funcionarios: 55 directivos, 268 profesionales, 113 técnicos, 97 administrativos y 38 auxiliares. Dada su naturaleza, el Servicio se conforma principalmente por abogados litigantes y asesores especializados en la defensa judicial de los intereses del Estado. Asimismo, cuenta con procuradores que apoyan en las tareas judiciales y otros estamentos destinados a tareas de gestión.

Durante el año 2018, se mantuvo el alto estándar de eficiencia en la defensa judicial alcanzado en años anteriores, lo que implicó importantes resultados, como por ejemplo, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización y otros, se logró un 96% de pagos evitados al Fisco demandado, lo que equivale a US\$ 812 millones considerando que la cuantía total demandada ascendía a US\$847 millones.

En otras materias, como juicios derivados del ejercicio de la acción penal, tratándose de delitos cometidos por empleados públicos en el desempeño de sus cargos o por funcionarios públicos o empleados de organismos del Estado, de los gobiernos regionales, de las municipalidades o de las instituciones o servicios descentralizados funcional o territorialmente, se alcanzó un 91,3% de sentencias favorables; en el caso de la defensa de recurso de protección, el resultado alcanzado fue de un 83,8% de sentencias favorables; en cuanto a la defensa de la acción constitucional en amparos económicos, se obtuvo un 100% de resultados favorables; y finalmente, en cuanto a sentencias favorables recaídas sobre nulidades de derecho público, el resultado alcanzado fue un 98,5%.

En materia de Mediación en Salud, durante el año 2018 se terminaron 1.381 procedimientos de mediación (226 más que el año anterior). El 92% de estos casos terminó por decisión de las partes; un 6%, por expiración del plazo; y el 2%, por incomparecencia de una o ambas partes. Se alcanzaron 277 acuerdos (22%) y 997 mediaciones terminaron sin acuerdo (78%). En el 51% de los acuerdos, las reparaciones incluyeron una indemnización; en el 31% incluyeron prestaciones asistenciales; y, en el 18% se ofrecen disculpas y/o explicaciones de los hechos.

Es importante destacar que el conflicto sanitario no es exclusivamente pecuniario y por ello que para resolverlo, no pueden generarse sólo medidas indemnizatorias. La mediación permite que salgan a la luz las explicaciones y las disculpas, que para el ciudadano de hoy son reparatorias, cuando se dan en un contexto de diálogo.

Continuando con una permanente evaluación, supervisión y capacitación, la Unidad de Mediación por Daños en Salud Pública sostuvo reuniones de trabajo con directivos de diversos Servicios de Salud Pública y Hospitales a lo largo del país, con el objetivo de contribuir a prevenir riesgos clínicos y mejorar los procedimientos de mediación.

En materia de gestión interna, respecto los avances indicados por el Sr. Ministro previamente, cabe mencionar que dichos logros fueron posibles de exhibir gracias al enorme trabajo y compromiso de los funcionarios que integran este Servicio. Es por ello que durante el año 2018 también se llevaron a cabo una serie de actividades orientadas a fortalecer el eje estratégico en esta materia (“Potenciar en nuestras personas su desarrollo laboral en un ambiente de comunicación, respeto y colaboración que les permita desempeñarse con excelencia para el logro de los objetivos institucionales”). En dicho contexto destacan, por ejemplo, el plan de mejora del clima laboral, programa de habilidades directivas y un sin número de actividades de reconocimiento del personal.

Finalmente, para el año 2019 junto con seguir gestionando con excelencia y eficiencia la defensa de los intereses fiscales y estatales, el Servicio dará inicio a su nuevo Plan Estratégico 2019- 2021, el cual impondrá una serie de prioridades e iniciativas que permitan seguir potenciando la conducción de los litigios y dentro de lo posible, de una asesoría preventiva.

Como se mencionó previamente, en materia presupuestaria, para el año 2019 las prioridades están dadas por la ejecución del programa laboral, el desarrollo del nuevo Sistema Integrado de Gestión de Causas y el cumplimiento de los indicadores estratégicos correspondientes. Es importante señalar que el mayor componente de gasto se encuentra radicado en lo operativo, con más de un 96,2% asociado al gasto en personal y bienes y servicios de consumo (propias del funcionamiento básico del Servicio), lo que, ante cualquier ajuste fiscal, dejando al organismo expuesto a un deterioro significativo del grado de satisfacción en sus funciones. Otro punto a destacar, es la falta de disponibilidad de recursos para la adquisición de activos no financieros, quedando solo relevado para los programas informáticos.

Para el siguiente período, el Gobierno seguirá impulsando el proyecto de reforma orgánica que busca impulsar una serie de cambios para el Consejo de Defensa del Estado. En este sentido, el Servicio espera mantener su rol activo y participativo, procurando que dichos cambios le permitan seguir cumpliendo con los más altos estándares en la defensa de los intereses del Estado.



3. Resultados de la Gestión año 2018

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

El Consejo puede exhibir positivos resultados respecto del cumplimiento de los desafíos institucionales comprometidos para el 2018. En lo que respecta a continuar fortaleciendo los procesos de negocio y de apoyo para una defensa y representación de excelencia de los intereses del Estado, el Servicio trabajó en aumentar el nivel de conocimiento mutuo y mejorar la coordinación con los servicios requirentes. Para ello se avanzó en la definición de un equipo de trabajo para facilitar la relación con los distintos Servicios Públicos que demandan la defensa y representación del Consejo, elaborando un Plan de coordinación con éstos, centrado en 3 objetivos: mejorar la coordinación, prevención de conflictos jurídicos y desarrollar y consolidar un alto nivel de satisfacción de servicios requirentes. Asimismo, se elaboró un protocolo de relación con los servicios requirentes cuyo propósito fue establecer canales expeditos de comunicación y coordinación mutua para abordar con mayor eficiencia y eficacia los asuntos judiciales y extrajudiciales a su cargo y de esta forma resguardar la adecuada protección de los intereses del Estado.

Se realizaron adecuaciones al proceso de Comité para responder eficiente y eficazmente a los desafíos jurídicos y entregar menores tiempos de respuesta, ajustándose actividades, roles y disponer de reportes del proceso.

Por otra parte, durante el 2018 se realizaron múltiples mesas de trabajo con distintos actores del proceso de litigio que sirvieron para la formulación de las bases de licitación que concluyó con el contrato aprobado por la Contraloría General de la Republica para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de Causas (SIGC). Este sistema permitirá optimizar el tiempo de sus usuarios y servicios requirentes, entregando mayor eficiencia en las tramitaciones judiciales y administrativas del Servicio, a través de la integración digital de todas las actividades del proceso de Defensa del Estado.

En relación al rediseño del proceso de litigio asociado al Programa de Modernización Institucional, se actualizaron los perfiles de cargo definiendo las nuevas funciones y competencias asignadas a cada uno de ellos.

Otro compromiso definido para el año 2018, fue disponer de soluciones tecnológicas e infraestructura institucional acorde a las necesidades del Servicio. Al respecto, el Consejo de Defensa del Estado logró la integración con el Poder Judicial de las competencias Civil, Penal, Laboral, Cobranza, Apelaciones y Suprema. Esta iniciativa permitió disponer en el Sistema de Gestión de Causas (software interno para la gestión de las causas) información fidedigna y oportuna del Poder Judicial sin necesidad de acceder a la página web de dicho Servicio, contando con datos gestionables en nuestro sistema informático interno.

Por otro lado, se implementaron 16 nuevas funcionalidades en otra solución informática interna del Servicio, denominada “Sistema de Consulta a Secciones”, las cuales abarcaron mejoras al proceso de gestión de tareas que asigna cada comité cuando revisa las causas.

En cuanto al compromiso asumido para focalizar el desarrollo de políticas y buenas prácticas en materia de gestión y desarrollo de personas al interior del Servicio, se avanzó en fortalecer las competencias de liderazgo y formación de nuevos líderes, ejecutando el programa de formación continua de jefaturas en habilidades directivas permitiendo al Servicio contar con recurso humano calificado para asumir los desafíos de la modernización institucional, enfocado al logro de resultados, con liderazgo y comunicación efectiva.

Además, se ejecutó en su totalidad el Plan de Mejoramiento de Clima, con foco en la intervención en diferentes áreas como liderazgo, cooperación, relaciones interpersonales, comunicaciones internas y otros factores asociados al clima laboral. Como parte del Programa se realizaron una serie de talleres y coaching grupales de liderazgo, orientado a la promoción de un buen clima laboral al interior de los equipos.

Por otra parte, se avanzó en el desarrollo, aplicación y análisis de resultados de encuestas de percepción en materia de conciliación de vida personal y laboral en el CDE con la elaboración de su correspondiente programa de vida y difusión. Entre algunas actividades destacan: día de la familia, premio excelencia académica, celebración de navidad y concurso de pintura infantil.

Finalmente, con el fin de potenciar los cambios derivados de la modernización institucional, se llevó a cabo una capacitación a funcionarios que asumieron estos nuevos roles y se actualizó la propuesta del Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones del CDE, lográndose un documento alineado a las exigencias técnicas entregadas por el Servicio Civil y producto de un extenso trabajo con funcionarios de distintos estamentos y Asociaciones.

En cuanto a nuestro servicio de Medicación en Salud, se sostuvieron reuniones de trabajo con directivos de 5 Servicios de Salud Pública y 17 Hospitales a lo largo del país (127 personas entre directivos y jefes de servicios), con el objetivo de contribuir a la prestación de un mejor servicio sanitario, prevenir riesgos clínicos y mejorar los procedimientos de mediación.

Destacan las siguientes reuniones:

- Hospital Sótero del Río (37 funcionarios), realizada en enero 2018.
- Hospital Luis Tisné (37 funcionarios), realizada en mayo 2018.
- Servicio de Salud Aconcagua (17 funcionarios).
- Reuniones con 5 Hospitales (San Juan de Dios de Los Andes, San Camilo de San Felipe, San Antonio de Putaendo, Psiquiátrico Phillip Pinel de Putaendo, San Francisco de Llay-Llay), realizada en septiembre 2018 en el Servicio de Salud Aconcagua.
- Reunión con 36 funcionarios de los Servicios de Salud de Concepción, Talcahuano, Arauco y Ñuble, junto a representantes de 10 Hospitales (Guillermo Grant Benavente de Concepción, San José de Coronel, Traumatológico de Concepción, Lota, Las Higueras de Talcahuano, Tomé, Penco-Lirquén, Herminda Martín de Chillán, Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles y Hospital de Lebu, realizada en diciembre de 2018 en el Servicio de Salud Talcahuano.

En todas ellas, se analizaron los resultados de las mediaciones de cada establecimiento y se identificaron las mejoras en la coordinación de acciones para aumentar la calidad de la participación del personal sanitario en las sesiones de mediación.

Además, junto a la Unidad de Capacitación del CDE, se realizó una jornada de capacitación para mediadores internos de las oficinas del país. Las personas capacitadas fueron sometidas posteriormente a una evaluación de transferencia en el puesto de trabajo, a través de la aplicación de contenidos. Participaron dieciocho alumnos, los cuales en general demostraron durante la realización del curso una muy buena disposición para trabajar las metodologías activas, manifestando en todo momento interés por las temáticas tratadas. También se integraron al curso, durante algunas jornadas, profesionales de la Unidad de Mediación del CDE. La positiva interacción del grupo permitió la participación de los alumnos para compartir sus experiencias desde la realidad de cada Procuraduría Fiscal, las cuales fueron un aporte al proceso de aprendizaje.

Por otra parte, en cuanto al relacionamiento con organismos externos, la Unidad de Mediación participó en una reunión-taller denominada “Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales de mediación”, organizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile donde se planteó la necesidad de reflexión sobre la experiencia de la mediación de salud como instancia prejudicial obligatoria, de reparaciones a eventuales daños en salud, ocurridos con motivo de prestaciones asistenciales en la red pública de salud. Asimismo, la Unidad de Mediación participó con una ponencia en el seminario “Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Reflexiones desde construcción de sistemas y manejo de casos” organizada por la Universidad de Talca y patrocinada por el Poder Judicial.

Finalmente, la Unidad de Mediación coordinó con el Ministerio de Salud una serie de reuniones para estandarizar los protocolos de derivación desde el MINSAL a este Servicio. En ellas se definieron los criterios estandarizados de trabajo, especialmente en el tratamiento de los requerimientos ciudadanos acogidos en las OIRS de prestadores públicos de salud, los formularios de recepción de requerimientos ciudadanos y la carta de resolución a reclamos. El Departamento de Participación Social y de Trato al Usuario de la Subsecretaría de Redes Asistenciales propuso medidas correctivas para incorporarlas en el circuito de derivación, de forma que los pacientes y sus familiares dispondrán de toda la oferta pública del sector para dar por atendida sus reclamaciones, según corresponda.

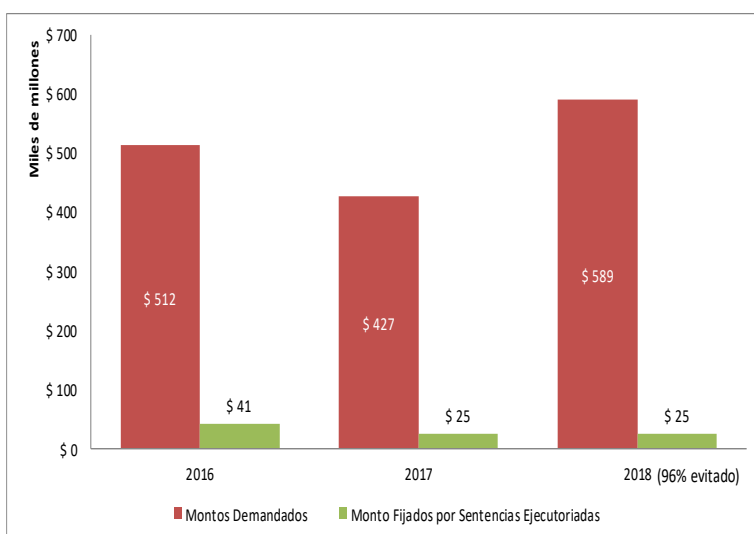
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

El Consejo de Defensa del Estado logró mantener un alto estándar en la defensa judicial de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado, a través del trabajo de sus Procuradurías Fiscales y Unidades en todo el país. Estos resultados se miden y distribuyen en los siguientes productos estratégicos.

Producto No. 1.- Defensa del patrimonio del Estado.

La defensa del patrimonio público constituye el principal producto institucional y su resultado da cuenta de los logros alcanzados en acciones de indemnización de perjuicios, recuperaciones de bienes nacionales de uso público y bienes estatales, reclamación por juicios de expropiación y juicios laborales, entre otros.

Indicador N°1: Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles en el año t, respecto de los montos demandados en el año t.



En este indicador se mide la diferencia entre la suma total del monto demandado y el monto ejecutoriado para todas las causas terminadas durante el año. Se consideran aquellas causas en que el Fisco es demandado civilmente terminando por abandono, sentencia o por transacción. Se excluyen expresamente en esta medición, los cobros de honorarios y las causas de policía local en consideración a su baja cuantía.

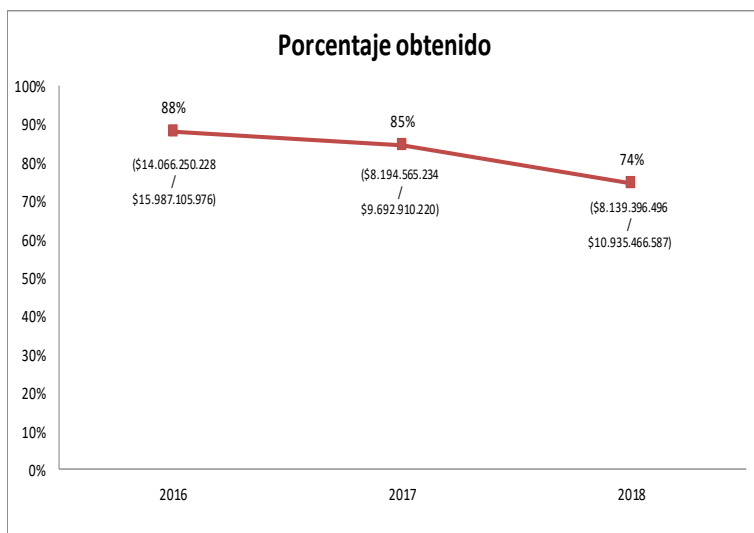
Además, se excluyen las servidumbres mineras, reclamaciones tributarias y toda acción civil en un juicio penal del antiguo sistema en atención a lo específico de dichas materias.

De acuerdo con los datos efectivos al 31 de diciembre, indican que el total de causas terminadas durante el año presentaron un monto demandado de \$589.348.658.951, cifra superior en un 38% más que el monto demandado el año anterior. Para el 2018 se comprometió una meta de 93% del monto evitado, y se alcanzó un resultado de 96%, lo que representa un cumplimiento del 103,2% de dicha meta.

Lo anterior puede explicarse en el aumento de demandadas sobre juicios indemnizatorios con montos condenados a \$ 0 a pesar de lo elevadas de las sumas demandadas. En efecto, en el año 2018 se reportó un total de 239 causas sobre acción indemnizatoria de perjuicios, respecto de las cuales en 129 de ellas se obtuvo un monto ejecutoriado de \$0, evitándose de esta forma el pago de un monto de \$275.819.919.854.

A modo de ejemplo, puede nombrarse la causa rol interno 407-2017 de la Procuraduría Fiscal de Temuco, en que se demandó daño y perjuicios por un monto de \$90.000.000.000, rechazándose completamente la demanda y en consecuencia no condenado al Fisco al pago de suma alguna.

Indicador N°2: Porcentaje de pagos obtenidos por el Fisco demandante, respecto del total de los montos demandados por el Fisco en el año t.

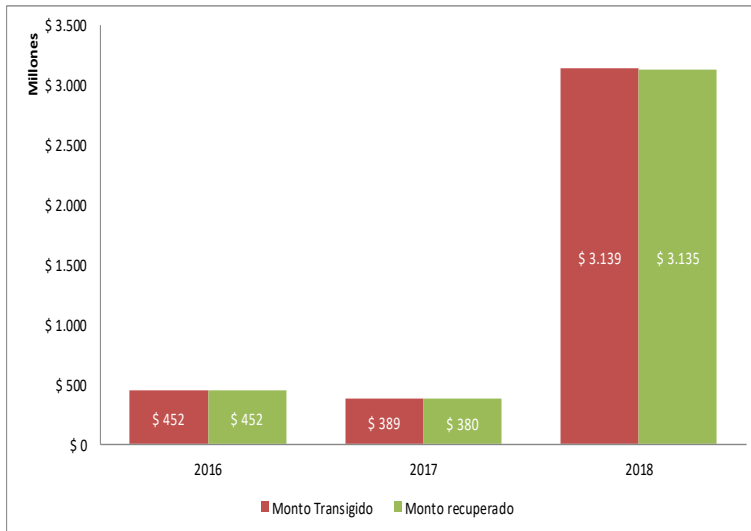


En este indicador se mide el porcentaje del monto demandado por el Fisco que se obtiene cuando se dicta una sentencia (monto ejecutoriado), para todas las causas terminadas durante el año. Se consideran todo tipo de causas civiles (incluye reclamos art. 12 DL 2186 sobre expropiación, donde el CDE sea el reclamante) y penales (nuevo procedimiento penal) en que el Fisco de Chile sea demandante civil.

No se incluyen exhortos o aquellas causas terminadas en que se ha perseguido la obligación en un juicio posterior. Para el cálculo, se consideran todas las formas de término de un juicio, incluidas las causas que terminan por transacción. Para el 2018 se comprometió una meta de 84% de pagos obtenidos para el Fisco, alcanzando un resultado del 74%, lo que se traduce en un cumplimiento de solo el 88,1% de dicha meta. Se hace presente que no se incluyen aquellas causas terminadas en que se ha perseguido la obligación en un juicio posterior. Para el cálculo, se consideran todas las formas de término de un juicio, incluidas las causas que finalizan por transacción judicial.

El bajo cumplimiento de este indicador, se explica principalmente por el resultado alcanzado por la Procuraduría Fiscal de Santiago en la causa rol interno 1483-2013 carátula FISCO DE CHILE con ARESTI LOPEZ, VICENTE Y OTROS, en la cual el Fisco demandó por un monto de \$1.152.331.493 obteniéndose como monto ejecutoriado \$0 dado que los Tribunales no acogieron la tesis presentada por el CDE, declarando prescrita la acción interpuesta. El resultado final del indicador fue muy difícil de revertir debido al elevado monto involucrado en dicha causa. De hecho, si ella fuera excluida, el porcentaje de cumplimiento aumentaría aun 99,28%.

Indicador N°3.- Indicador: Porcentaje de pagos recuperados por el Fisco demandante en Transacciones Judiciales en el año t.



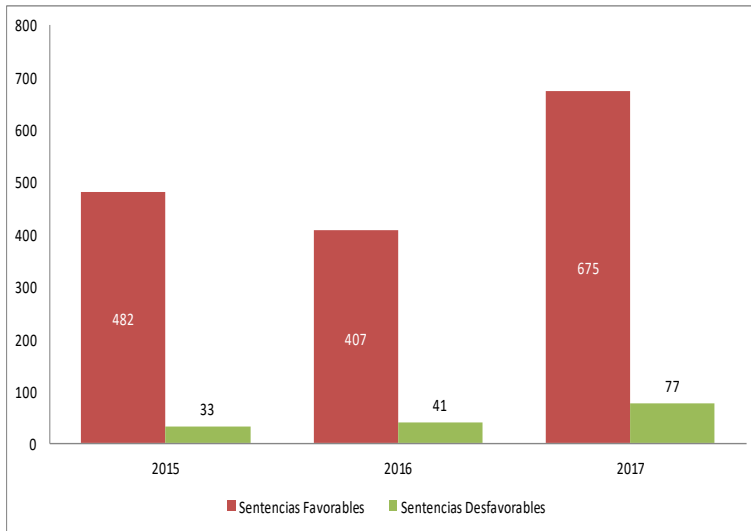
En este indicador se mide el porcentaje del monto que efectivamente ingresa a las arcas fiscales respecto de aquel monto propuesto por la contraparte y aprobado en sesión de Consejo producto de una demanda del Estado en que se llega a una Transacción (independientemente de la cuantía inicial del juicio).

Para el 2018 se comprometió una meta de 96% de pagos recuperados por transacciones en Fisco Demandante y el resultado obtenido alcanzó el 99,9%, lo que representa un cumplimiento de 3 puntos porcentuales por sobre la meta propuesta. Es importante precisar que para el cálculo del nivel de cumplimiento de este indicador se consideraron como “montos recuperados” aquellos que efectivamente ingresaron a las arcas fiscales y, como “montos transigidos”, aquellos propuestos por las contrapartes y que fueron aprobados en sesión de Consejo, independientemente de la cuantía inicial del juicio.

Producto No. 2.- Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado.

Este producto corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos, que no tengan carácter patrimonial, sean estos de carácter civil, penal, contencioso administrativo y constitucionales, nulidades de derecho público, litigios seguidos ante el Tribunal Constitucional, Tribunal de Libre Competencia, Tribunal de Contratación Pública y otros tribunales especiales.

Indicador N°4.- Indicador: Porcentaje de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales en el año t.



En este indicador, se incluyen todas las causas no patrimoniales civiles o contencioso administrativas, tales como: recursos de protección contra el Estado, amparos económicos, demandas de nulidad de derecho público, otros juicios contenciosos especiales contra el poder administrador del Estado, recursos de inaplicabilidad, recursos por error judicial, acciones

impetradas ante el Tribunal de Contratación Pública y ante Tribunal de la Libre competencia.

Para el 2018 se comprometió una meta del 92% de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales, alcanzando un resultado del 85,7%. Ello representa un cumplimiento del 93,4% de la meta.

Durante 2018 se presentó un aumento extraordinario de recursos de protección en relación a los años anteriores. Parte de estas acciones constitucionales dice relación con los recursos de protección interpuestos por funcionarios a contrata u honorarios desvinculados de manera anticipada y que este Consejo de Defensa del Estado asumió en representación de diversos organismos estatales. En dichas acciones, tanto las respectivas Cortes de Apelaciones del país como la Excm. Corte Suprema resolvieron mayoritariamente acoger estas acciones ordenando la reincorporación del ex funcionario.

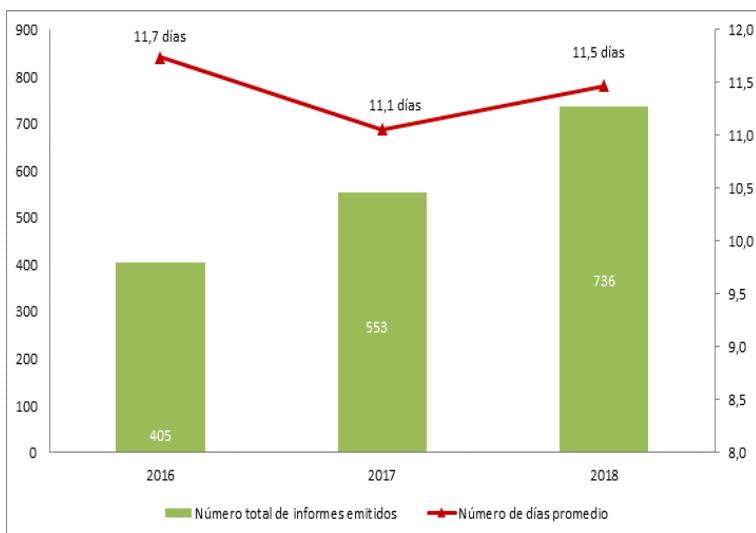
Por otra parte, el CDE también asumió la representación de la Superintendencia de Seguridad Social en todos aquellos recursos de protección por el rechazo de licencias médicas a excepción de aquellas acciones tramitadas en las Cortes de Apelaciones de Santiago, San Miguel, Concepción y Puerto Montt, por no contar dicho Servicio con abogados que los puedan representar en las otras jurisdicciones.

Finalmente, y en relación al resultado de los recursos de inaplicabilidad (P.F. Santiago), se observó una tendencia desfavorable al interés fiscal, específicamente cuando la acción se fundaba en el inciso primero del artículo 29 del D.L. N° 3.538, de 1980, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Producto No. 3.- Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.

Corresponde a diversos informes tales como, informes en derecho, dictámenes, informes de cumplimiento de sentencias y la visación, en lo jurídico, de actos administrativos emanados de autoridad competente. Además, la elaboración, distribución y disposición de documentos, bases de datos e información relevante en apoyo a la defensa fiscal.

Indicador N°5.- Indicador: Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t.



De conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley Orgánica del CDE, en concordancia con el artículo 752 del Código de Procedimiento Civil, corresponde al CDE informar el nombre de la persona o personas a cuyo favor deba hacerse un pago en dinero ordenado por sentencia ejecutoriada en contra del Fisco. La ley establece un

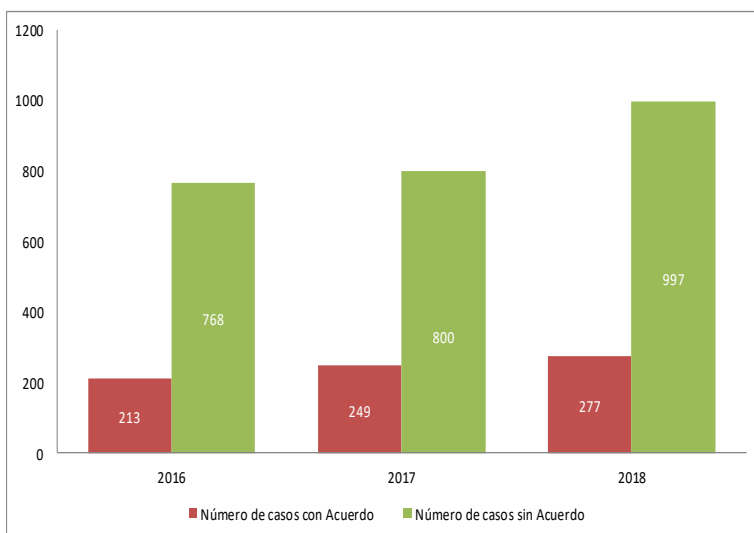
plazo de 30 días para evacuar dicho informe mediante oficio al Ministerio requirente. En la contabilización del plazo, se considerarán los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso en la Oficina de Partes del CDE de los antecedentes remitidos desde el ministerio respectivo para elaborar el informe (fecha de inicio) y la fecha despacho que asigna la Oficina de Partes del CDE al informe de cumplimiento de sentencia emitido por la División de Defensa Estatal (fecha de término).

Para el 2018 se comprometió una meta de doce días hábiles para la emisión de dichos informes, registrándose un promedio de 11,5 días hábiles de emisión de este tipo de documentos, lo que representa un 109,9% de cumplimiento del plazo comprometido. Los buenos resultados obtenidos en este indicador obedecen a la mayor especialización y experticia de la unidad encargada de la elaboración de los informes de cumplimiento unido a que la jefatura dispuso la incorporación transitoria de un tercer abogado al equipo de trabajo durante los últimos 6 meses del año 2018. De esta forma, y teniendo presente la meta institucional comprometida para el año (12 días), se mejoraron los procesos internos destinándose funcionarios con un alto porcentaje de su jornada a esta tarea.

Producto No. 4.- Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.

De acuerdo a la Ley 19.966, la mediación es un procedimiento no confrontacional entre usuarios y establecimientos públicos de salud para buscar acuerdos, mutuamente convenientes, que permitan reparar el daño ocasionado con motivo de una atención en salud. No se puede recurrir a tribunales de justicia sin antes haber pasado por mediación ante el Consejo de Defensa del Estado o ante mediadores registrados en la Superintendencia de Salud, en caso de que el daño haya ocurrido en prestadores privados.

Indicador N°6.- Indicador: Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.



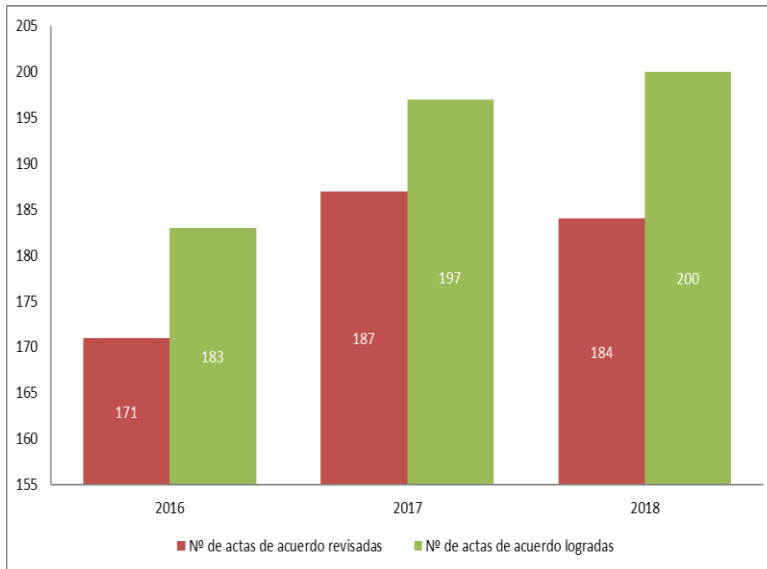
En este indicador, se consideran los acuerdos alcanzados en las mediaciones por decisión de las partes, contemplados en las letras a) y d) del artículo 33 del reglamento de Mediación del Ministerio de Salud, publicado el 23 de junio de 2005 en el D.O. Estos acuerdos pueden implicar disculpas y/o explicaciones, prestaciones asistenciales o indemnizaciones económicas.

Para 2018 se comprometió una meta de acuerdos de 22%. Como resultado se registró un 22% de acuerdos alcanzados, lo que representa un cumplimiento del 100% de dicha meta.

Durante el año se informó un total de 1.274 mediaciones en salud terminadas, respecto de las cuales, 277 finalizaron mediante acuerdo entre las partes. La meta alcanzada se ha logrado gracias a una proyección certera en cuanto a la disposición de los establecimientos de salud a acordar, y la disposición de los reclamantes de llegar a acuerdos. Se debe tener en consideración que el CDE cumple el rol de mediar en un conflicto, en consecuencia, son las partes (agentes externos, reclamantes, establecimientos y/o funcionarios de salud) quienes deciden si llegan o no acuerdo y el tipo de reparación que convienen.

En este contexto, un factor que pudiera explicar el cumplimiento del indicador Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t., podría ser la motivación de los establecimientos de salud pública de intentar evitar juicios, mediante pagos indemnizatorios en mediación, que siempre son de un monto muy inferior a los que fijan los tribunales en juicios, además de la disposición de los reclamantes a llegar a acuerdos para solucionar rápidamente la controversia, evitando un juicio, de alto costo económico, que muchas veces no pueden pagar.

Indicador N°7.- Indicador: Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t.



Para el año 2018, se comprometió una meta del 92% de revisión de actas de acuerdos previa a su firma, alcanzándose un sobre cumplimiento del 107,6% de dicha meta. Esta revisión persigue verificar la coherencia, alcance de las cláusulas que se incorporan y la personería de quienes participan del proceso, la viabilidad de las obligaciones contraídas por las partes, para

disminuir el riesgo que se susciten diferencias de interpretación acerca del alcance de ellas, finalmente vela porque el acuerdo sea jurídicamente sustentable. Los datos efectivos alcanzaron un total de 200 actas de mediaciones terminadas con acuerdo por prestaciones o indemnización, y que en 184 de ellas se realizó efectivamente una revisión de los acuerdos previa a la firma de los mismos.

El sobrecumplimiento del indicador Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t., se explica porque a partir de su instauración el año 2015, el equipo de coordinación nacional implementó un mecanismo de advertencia y llamado de atención para aquellos mediadores que no enviaran los acuerdos a revisión previa. Por tratarse de un indicador comprometido externamente, el positivo resultado obtenido en la meta propuesta, se explica por el control de gestión establecido mes a mes, el que ha contribuido a aumentar el porcentaje de revisión de actas de acuerdo, donde se enfatiza recordarles a los mediadores la importancia de cumplir con lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Mediación sobre la oportunidad de revisión de actas de acuerdo previo a la firma. Con ello, se asegura la calidad del Servicio de Mediación, a través de la revisión técnica de actas de acuerdo, previo a la firma, para asegurar la sustentabilidad del contrato de transacción.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022

Como se indicaba previamente, para el periodo 2019 – 2021 el CDE tendrá como prioridad llevar a cabo su nuevo Plan Estratégico. En dicho proceso fueron definidas las nuevas prioridades que apuntan a seguir fortaleciendo acción de litigio del Servicio.

En este contexto y en el marco del proceso de formulación presupuestaria, los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto para el siguiente período se orientan en lograr este desafío y una gestión de excelencia:

- Defender y proteger los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado en juicio, a través de las acciones y defensas judiciales que correspondan, fortaleciendo la relación y estándar de trabajo con organismos requirentes y usuarios, con el propósito de evitar o mitigar perjuicios para el Fisco u otros organismos del Estado.
- Asesorar legalmente al Estado y sus organismos, a través de la preparación de informes en derecho o dictámenes, difundir las doctrinas fiscales, realizar estudios y publicaciones, celebrar convenios de cooperación y elaborar los informes de cumplimiento de sentencias, de acuerdo con la normativa vigente.
- Posicionar al CDE como un actor relevante en la discusión de proyectos de ley referentes a su ámbito de acción, con el propósito de asegurar una eficaz defensa judicial en esta materia, mediante la participación activa en todas las instancias de discusión, incluyendo el estudio prelegislativo y el debate en el Congreso Nacional.
- Continuar la modernización de la gestión institucional, modificando los procesos de trabajo e infraestructura física y tecnológica, con el propósito de agregar valor a los servicios prestados, evaluando su cumplimiento a través de indicadores institucionales.
- Ejercer el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.

A fin de alcanzar los objetivos antes descritos, y cada uno de los compromisos institucionales que forman parte de la acción periódica del Servicio, se ha planteado como el eje fundamental de la acción del CDE el “Fortalecimiento de la acción y capacidad de litigio del CDE”.

En este contexto, desde la perspectiva presupuestaria los aspectos prioritarios serán fundamentalmente continuar con la implementación del nuevo sistema informático para la gestión de las causas denominado “Sistema Integrado de Gestión de Causas (SIGC)” y la ejecución del programa de defensa laboral.

En cuanto a nuestro Servicio de Mediación en Salud, como desafío para el 2019 y en un contexto de aumento de la demanda de dicho servicio, la Unidad responsable dará continuidad a los altos niveles calidad de atención en la provisión del servicio de mediación en salud, expresado en un resultado favorable en la encuesta de satisfacción usuaria.

Otro desafío será monitorear el cambio de autoridades en los establecimientos de salud, a fin de mantener las buenas experiencias y establecer canales de comunicación permanentes. Asimismo, como tercer desafío será evaluar la factibilidad de implementar un sistema 100% externalizado de mediación por daños en salud, proponiendo necesidades y estándares de trabajo acordes a las exigencias de la Ley 19.966 que mandata al CDE la administración de un servicio prejudicial obligatorio.

En materia de infraestructura institucional, el Servicio seguirá realizando gestiones en torno a disponer de un nuevo edificio institucional, que permita hacer frente a las actuales falencias de ocupación y condiciones físicas de oficinas del nivel central.

5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 7:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 8:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 9:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 10:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Consejo de Defensa del Estado se rige por el D.F.L. N° 1, de 28 de julio de 1993, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de fecha 7 de agosto de 1993, que fija el texto de su ley orgánica.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de dicha ley orgánica, el CDE es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, bajo la supervigilancia directa del Presidente de la República e independiente de los diversos Ministerios.

- Misión Institucional

Asesorar, defender y representar los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado de Chile y sus Organismos, tanto a través del ejercicio de acciones y defensas judiciales como extrajudiciales.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Defender y proteger los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado en juicio, a través de las acciones y defensas judiciales que correspondan, fortaleciendo la relación y estándar de trabajo con organismos requirentes y usuarios, con el propósito de evitar o mitigar perjuicios para el Fisco u otros organismos del Estado.
2	Asesorar legalmente al Estado y sus organismos, a través de la preparación de informes en derecho o dictámenes, difundir las doctrinas fiscales, realizar estudios y publicaciones, celebrar convenios de cooperación y elaborar los informes de cumplimiento de sentencias, de acuerdo con la normativa vigente.
3	Posicionar al CDE como un actor relevante en la discusión de proyectos de ley referentes a su ámbito de acción, con el propósito de asegurar una eficaz defensa judicial en esta materia, mediante la participación activa en todas las instancias de discusión, incluyendo el estudio prelegislativo y el debate en el Congreso Nacional.
4	Continuar la modernización de la gestión institucional, modificando los procesos de trabajo e infraestructura física y tecnológica, con el propósito de agregar valor a los servicios prestados, evaluando su cumplimiento a través de indicadores institucionales.
5	Ejercer el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.

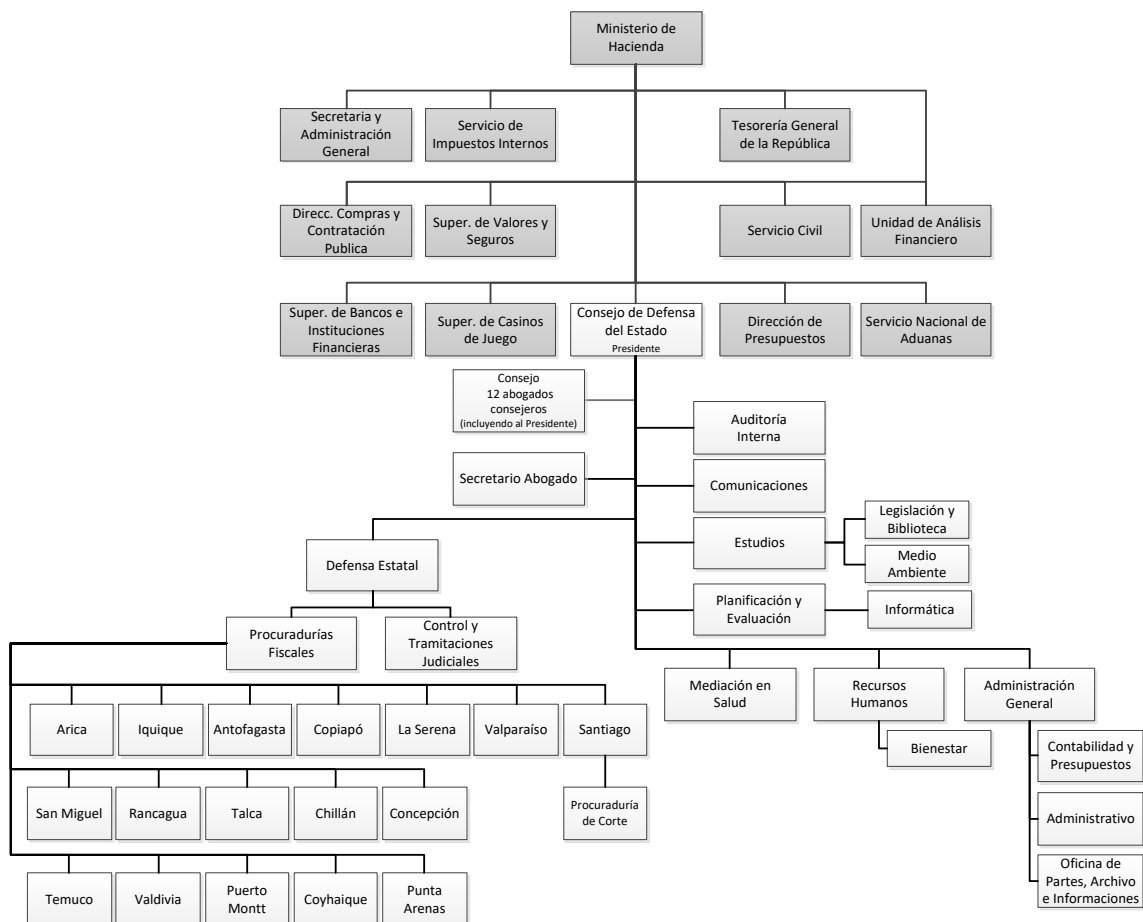
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Defensa del Patrimonio del Estado.</u>	
1	Corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos en materias que afecten su interés patrimonial, interviniendo principalmente en acciones civiles, penales, laborales, expropiaciones, juicios tributarios y medioambientales, nulidades de derecho público con indemnización de perjuicios, entre otros.	1,4 y 5
	<u>Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado.</u>	
2	Corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos, que no tengan carácter patrimonial, sean estos de carácter civil, penal, contencioso administrativo y constitucionales, nulidades de derecho público, litigios seguidos ante el Tribunal Constitucional, Tribunal de Libre Competencia, Tribunal de Contratación Pública y otros tribunales especiales.	1,4 y 5
	<u>Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.</u>	
3	Corresponde a diversos informes tales como, informes en derecho, dictámenes, informes de cumplimiento de sentencias y la visación, en lo jurídico, de actos administrativos emanados de autoridad competente. Además, la elaboración, distribución y disposición de documentos, bases de datos e información relevante en apoyo a la defensa fiscal.	2 y 5
	<u>Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.</u>	
4	Corresponde a la mediación prejudicial en materias relacionadas con daños en salud ocurridos en el sistema de salud público, con motivo de una prestación asistencial.	3 y 5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Presidente de la República.
2	Poder Legislativo.
3	Poder Judicial (tribunales).
	Ministerios y Servicios centralizados.
4	- Subsecretarías - Intendencias - Gobernaciones
5	Servicios descentralizados.
6	Organismos autónomos del Estado.
7	Empresas del Estado creadas por Ley.
	Otros organismos del Estado y entidades privadas con participación estatal mayoritaria o igualitaria.
8	- Municipalidades - Contraloría General de la República - Ministerio Público - Banco Central de Chile
9	Usuarios y establecimientos del sistema público de salud.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Presidente	María Eugenia Manaud Tapia
Abogado Consejera	Clara Szczaranski Cerda
Abogado Consejera	Paulina Veloso Valenzuela
Abogado Consejera	Carlos Mackenney Urzúa
Abogado Consejero	Rodrigo Quintana Meléndez
Abogado Consejero	María Inés Horvitz Lennon
Abogado Consejera	Ana María Hübner Guzmán
Abogado Consejera	Jaime Varela Aguirre
Abogado Consejero	Daniel Martorell Correa
Abogado Consejero	Juan Antonio Peribonio Poduje
Abogado Consejero	Javiera Blanco Suárez ¹
Abogado Consejero	Raúl Letelier Wartenberg
Secretario Abogado	Keny Miranda Ocampo
Jefa División de Defensa Estatal	Mariana Valenzuela Cruz
Jefe Auditoría Interna	Rodolfo Aldea Moscoso
Jefe Dpto. Estudios	Marjorie Cárdenas Deramond
Jefe de Mediación en Salud	Pedro Barría Gutiérrez
Jefe Dpto. de Control y Tramitaciones Judiciales	Marcelo Guerrero Sierra
Jefa Unidad de Medio Ambiente	Ximena Silva Abranetto
Jefe Dpto. Administración Gral.	José Antonio Pérez ²
Jefe Subdepto. Contabilidad y Presupuesto	Mario Morales Díaz
Jefe Subdepto. Administrativo	Ivanhoe Aguirre Rivera
Jefe Subdepto. de Planificación	Jaime Gómez Ortega
Jefe Subdepto. Informática	Pedro Marcos Salgado
Jefa Subdepto. Recursos Humanos	Nora Villar Teneo
Jefa Unidad de Comunicaciones	Maureen Schäffer Castro
Jefa Oficina de Partes, Archivo General e Informaciones	Jacqueline Poch Salvo

¹ Renunció a sus funciones el 12 de octubre.

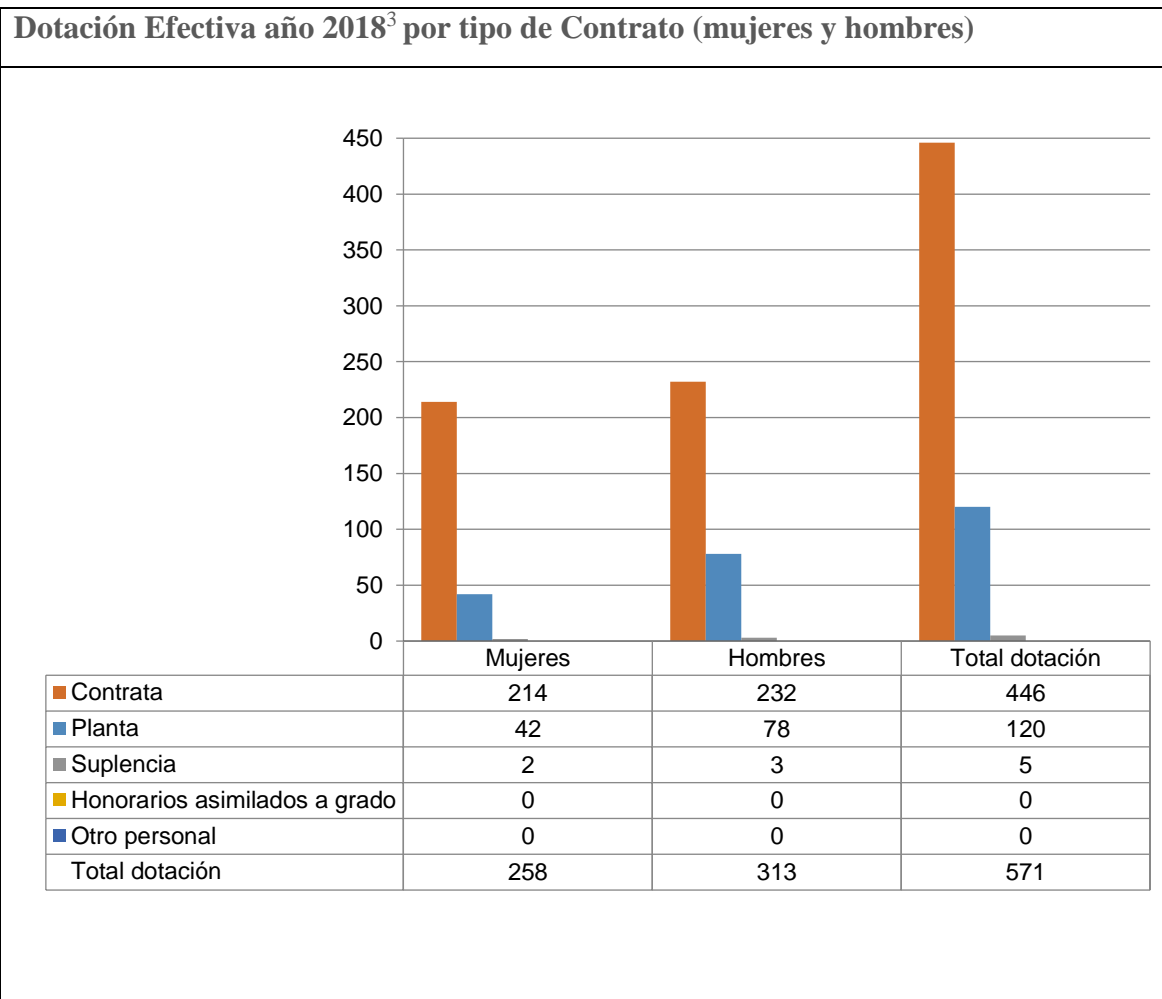
² Asumió sus funciones el 23 de julio.

Abogados Procuradores Fiscales

Cargo	Nombre
Abogada Procuradora Fiscal de Arica	Ana María Cortés Espejo
Abogado Procurador Fiscal de Iquique	Marcelo Fainé Cabezón
Abogado Procurador Fiscal de Antofagasta	Carlos Bonilla Lanas
Abogado Procurador Fiscal de Copiapó	Adolfo Rivera Galleguillos
Abogado Procurador Fiscal de La Serena	Carlos Vega Araya
Abogado Procurador Fiscal de Valparaíso	Michael Wilkendorf Simpfendorfer
Abogada Procuradora Fiscal de Santiago	Ruth Israel López
Abogado Procurador Fiscal de San Miguel	Marcelo Chandía Peña
Abogada Procuradora Fiscal de Rancagua	Lya Hald Ramírez
Abogado Procurador Fiscal de Talca	José Isidoro Villalobos García-Huidobro
Abogada Procuradora Fiscal de Chillán	Mariella Dentone Salgado
Abogada Procuradora Fiscal de Concepción	Georgy Schubert Studer
Abogado Procurador Fiscal de Temuco	Oscar Exss Krugman
Abogado Procurador Fiscal de Valdivia	Natalio Vodanovic Schnake
Abogado Procurador Fiscal de Puerto Montt	Lucio Díaz Rodríguez
Abogado Procurador Fiscal de Coyhaique	Carlo Montti Merino
Abogado Procurador Fiscal de Punta Arenas	Dagoberto Reinuava del Solar

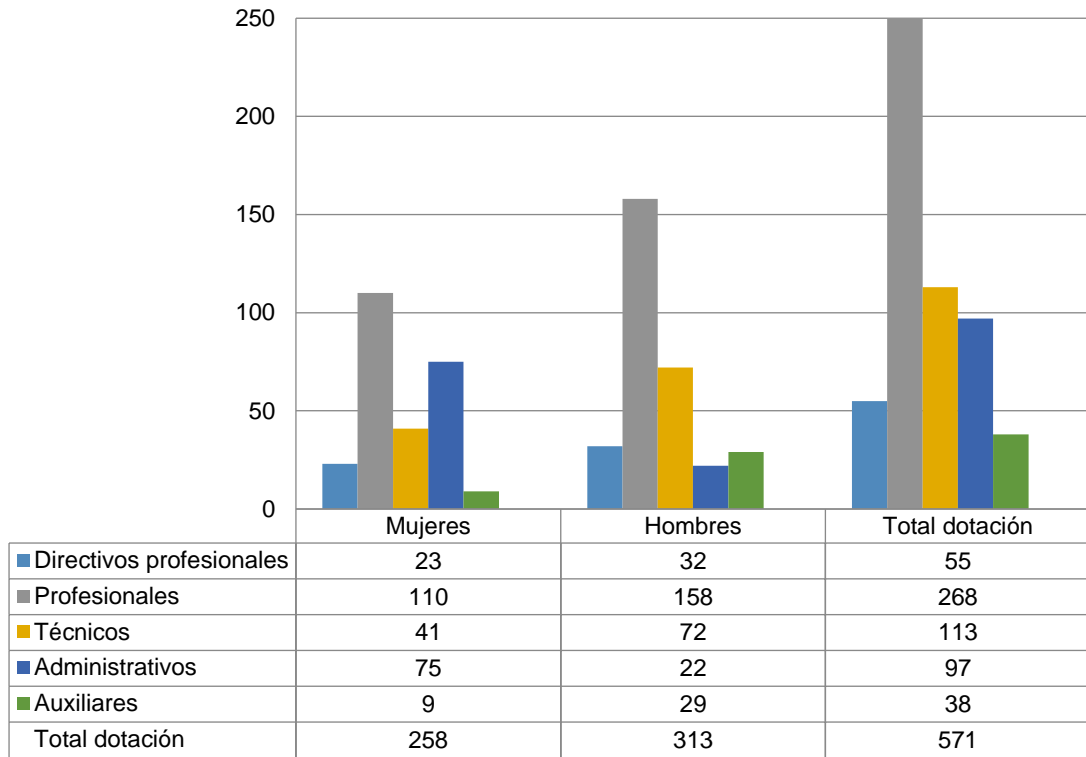
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación de Personal

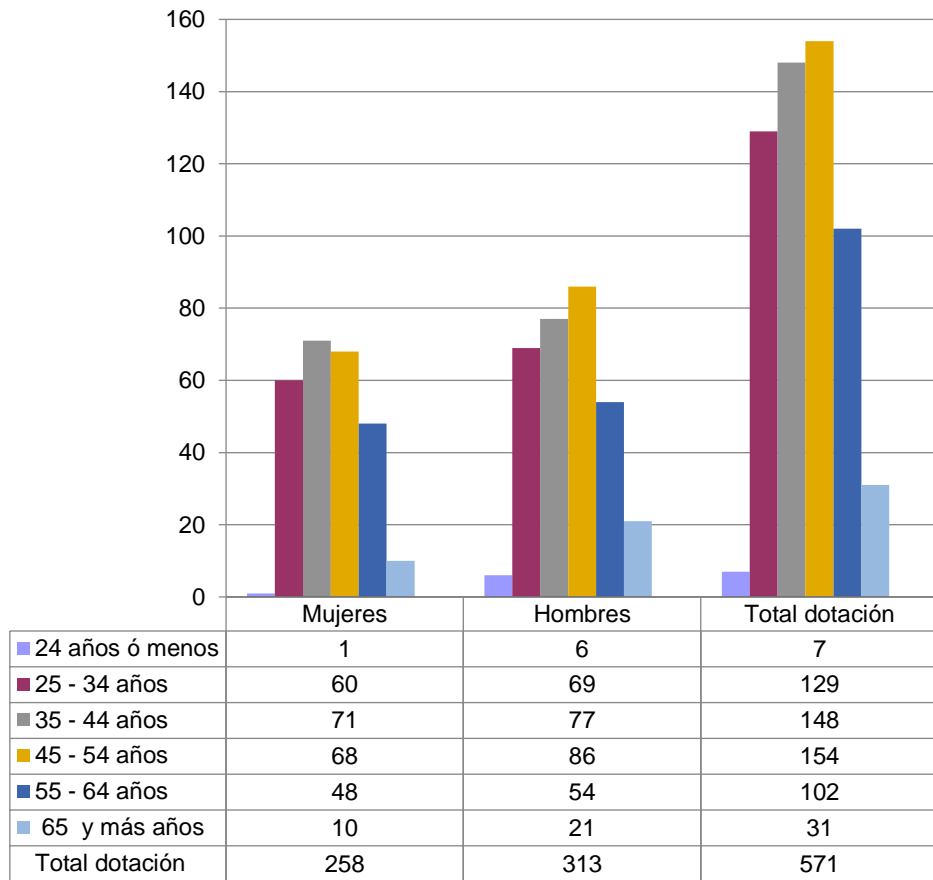


3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2018 por Estamento (mujeres y hombres)

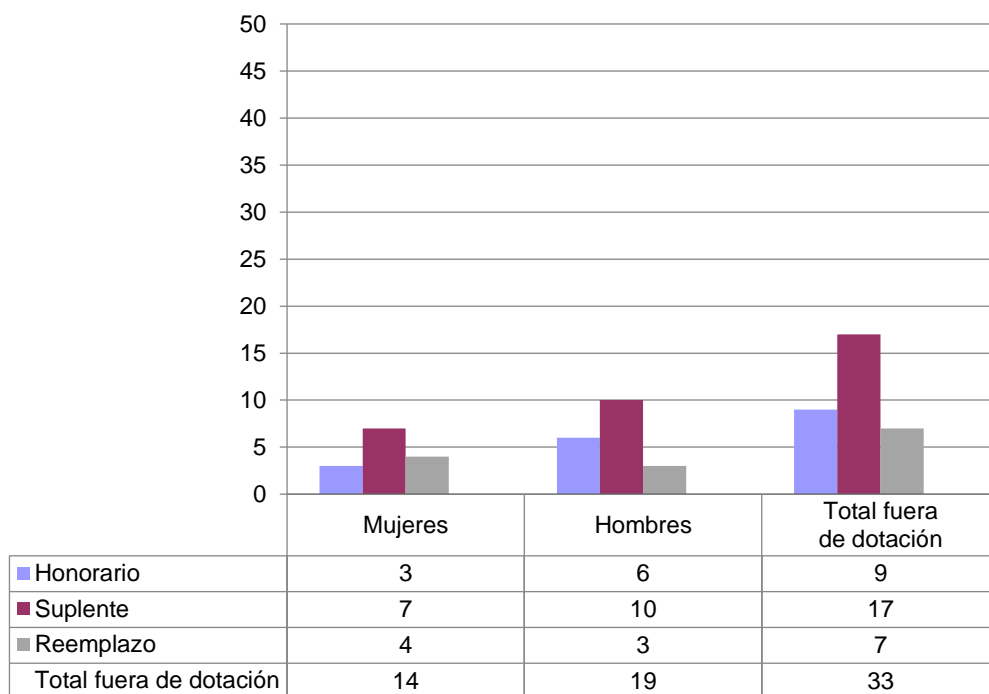


Dotación Efectiva año 2018 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



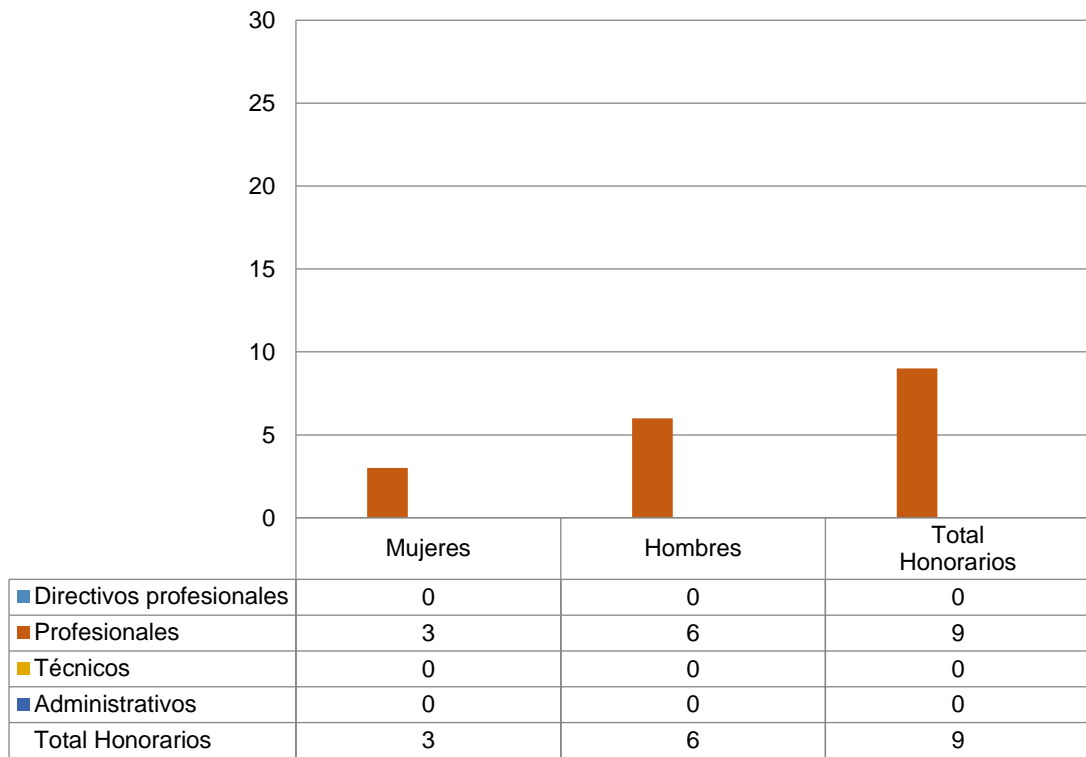
a) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2018⁴, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

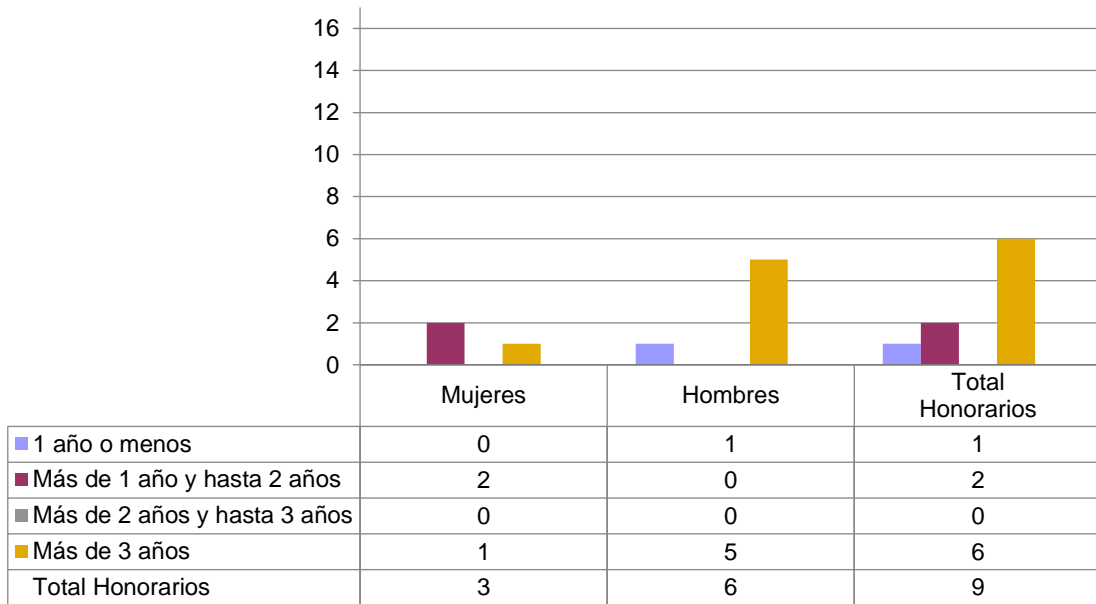


4 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018.

Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2018 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2017	2018		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	78,4%	91,0%	122,3	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	87,5%	100,0%	114,2	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	10,6%	10,0%	94,3	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,9%	2,6%	28,9	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0%	0,2%	0,0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,9%	2,6%	288,9	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	5,1%	4,5%	11,3	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	5,8%	2,6%	223,1	

⁵ La información corresponde al período enero - diciembre 2018 y enero - diciembre 2017, según corresponda.

⁶ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

⁷ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2018.

⁸ Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2017	2018		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	89,8%	63,1%	142,4	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	3,1%	0,78%	25,16	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	8,4%	1,8%	21,5	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	79,0%	6,8%	83,3	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	34,9	27,9%	79,9	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	5,5%	4,9%	89,8	
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	-	-	-	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,2	1,1	100,9	
• Licencias médicas de otro tipo ¹¹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,4	100,0	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,2	0,1	200	
6. Grado de Extensión de la Jornada					

⁹ Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

¹⁰ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

¹¹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2017	2018		
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	1,6	0,7	228,6	
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	90	98,4	109,3	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	1,0	1,4	71,4	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0,2	0,2	100	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0,0	0,0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	2,5%	2,9%	86,2	
9.2 Efectividad proceso regularización.	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100%	100%	100	
9.3 Índice honorarios regularizables.	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100%	100%	100	

¹² Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹³ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹⁴ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2017 – 2018			
Denominación	Monto Año 2017	Monto Año 2018	Notas
	M\$¹⁵	M\$	
INGRESOS	25.150.200	25.020.473	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	35.892	157.321	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	624.740	636.996	1
APORTE FISCAL	24.353.251	24.036.915	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	17.041	180.624	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	-	8.617	
ENDEUDAMIENTO	119.276	-	
GASTOS	25.627.889	25.154.068	
GASTOS EN PERSONAL	21.344.984	21.596.402	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.291.577	2.146.500	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	131.413	640.891	2
INTEGROS AL FISCO	-	1.884	
OTROS GASTOS CORRIENTES	-	32.358	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	540.203	527.536	3
INICIATIVAS DE INVERSION	286.386	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.033.326	163.497	
RESULTADO	-477.689	-133.595	

Notas

- 1.- La diferencia en esta cuenta se debe al aumento de recaudación por concepto de Licencias médicas.
- 2.- El incremento en el valor de la cuenta “otros gastos corrientes” se justifica por el aumento de pago en Bono de retiro para funcionarios acogidos a la Ley 20.948 "Plan de iniciativa al retiro voluntario". El año 2017 fueron 5 y el año 2018 se aumentó a 16 funcionarios.
- 3.- El incremento de esta cuenta está dado por el inicio de un nuevo sistema que integrará las causas del CDE y renovación de material ya sea por uso u obsolescencia.

¹⁵ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018.

b) Comportamiento Presupuestario año 2018

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
			INGRESOS	21.076.188	25.119.276	25.020.473	99.121	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	-	157.322	157.321	1	
	1		Del Sector Privado	-	157.322	157.321	1	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	380.848	380.848	636.996	-256.148	1
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	222.331	222.331	526.251	-303.920	
	99		Otros	158.517	158.517	110.745	47.772	
9			APORTE FISCAL	20.686.040	24.405.124	24.036.915	368.209	
	1		Libre	20.686.040	24.405.124	24.036.915	368.209	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.300	176.300	180.624	-4.324	
	1		Terreno		34.635	34.635		
	2		Edificio		132.365	132.365		
	3		Vehículos	9.300	9.300	13.624	-4.324	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS			8.617	-8.617	
	10		Ingresos por Percibir			8.617	-8.617	
			GASTOS	21.076.188	25.259.592	25.154.068	105.524	
21			GASTOS EN PERSONAL	18.106.630	21.695.414	21.596.402	99.012	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.219.128	2.151.041	2.146.500	4.541	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	-	640.891	640.891	-	
	3		Prestaciones Sociales del Empleador	-	640.891	640.891	-	
25			INTEGROS AL FISCO	-	1.885	1.884	1	
	99		Otros Integros al Fisco	-	1.885	1.884	1	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	-	32.358	32.358	0	
	2		Compensaciones por daños a terceros	-	32.358	32.358	0	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	750.430	574.438	572.536	1.902	
	4		Mobiliario y Otros	-	8.500	8.468	32	
	5		Máquinas y equipos	-	6.700	6.661	39	

¹⁶ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

¹⁷ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

¹⁸ Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

¹⁹ En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

34	6	Equipos Informáticos	-	267.642	267.570	72
	7	Programas Informáticos	750.430	291.596	289.837	1.759
		SERVICIO DE LA DEUDA	-	163.565	163.497	68
	7	Deuda Flotante	-	163.565	163.497	68
		RESULTADO	-	-139.998	-133.595	-6.403

Notas

1.- Corresponde a un incremento principalmente por licencias médicas respecto del presupuesto aprobado.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	%	84,13	85,61	83,93	98,04%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	75,86	60,86	86,06	141,41%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	100,00%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	131,82	164,31	116,20	70,72%	1
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	11,53	56,31	106,0	188,34%	2
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	14,62	67,59	63,51	93,96%	3

Notas

1.-El indicador revela menores ingresos propios, respecto al 2017.

2.- El aumento del indicador se debe, principalmente a que la deuda flotante 2018 fue mayor que 106% del saldo final de caja, situación que en el 2017 alcanzo 56,31%.

3.- El aumento de este indicador se debe, principalmente, al mismo efecto señalado en el indicador anterior. Es decir, el porcentaje de deuda flotante fue inferior al del año 2017.

²⁰ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

²¹ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

²² Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2018²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		290.672	-133.602	157.070
Carteras Netas		0	-100.576	-100.576
115	Deudores Presupuestarios	0	172.458	172.458
215	Acreedores Presupuestarios	0	-273.034	-273.034
Disponibilidad Neta		296.045	-50.875	245.170
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	296.045	-50.875	245.170
Extrapresupuestario neto		-5.373	17.849	12.476
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	19.959	3.141	23.100
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	-2	-2
214	Depósitos a Terceros	-16.490	8.684	-7.806
216	Ajustes a Disponibilidades	-8.842	6.026	-2.816
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el CDE.

f) Transferencias²⁴

No hubo para el CDE.

g) Inversiones²⁵

No hubo para el CDE.

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

²⁴ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁵ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2018

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2018	Porcentaje de Logro ²⁶ 2018
				2015	2016	2017	2018		
Defensa del Patrimonio del Estado.	Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles en el año t, respecto de los montos demandados en causas civiles en el año t.	(Montos evitados al Fisco en juicios civiles en el año t/Total montos demandados al Fisco en juicios civiles en el año t)*100	%	96	92	94	96	93	100,0%
Enfoque de Género: No									
Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas. - Informes de cumplimiento de sentencias	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t.	Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre el ingreso y el despacho de los informes emitidos en el año t)/Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t	días	14	12	11	11	12	100,0%
Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.	Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.	(Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100	%	25	22	24	22	22	100,0%
Enfoque de Género: Si									
Defensa del Patrimonio del Estado.	Porcentaje de pagos recuperados por el Fisco demandante en Transacciones Judiciales en el año t.	(Monto recuperados por el Fisco demandante en el año t/Monto total transigido por el Fisco demandante en el año t)*100	%	99	100	98	100	96	100,0%
Enfoque de Género: No									

²⁶ El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2018	Porcentaje de Logro 2018
				2015	2016	2017	2018		
Defensa del Patrimonio del Estado.	Porcentaje de pagos obtenidos por el Fisco demandante, respecto del total de los montos demandados por el Fisco en el año t. Enfoque de Género: No	(Montos obtenidos por el Fisco demandante en el año t/Total montos demandados por el Fisco en el año t)*100	%	92	88	85	74	84	88,1%
Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.	Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t. Enfoque de Género: Si	(Número de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización revisadas antes de la firma en el año t./Número total de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización logradas en el año t.)*100	%	96	93	95	99	92	100,0%
Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado.	Porcentaje de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales en el año t. Enfoque de Género: No	(Número de sentencias favorables en juicios no patrimoniales en el año t/Total de sentencias en juicios no patrimoniales en el año t)*100	%	92	91	90	86	92	93,5%

Resultado Global Año 2018: 97,4%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

No aplica para el Servicio.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	CAPÍTULO	30

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	99,00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						99,00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.

IV. DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	45%	3	44,00%	3	1
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	45%	9	45,00%	9	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0,00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	No aplica	10,00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	12	99,00%	12	1

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles en el año t, respecto de los montos demandados en causas civiles en el año t.	93	96	103,23	Si	10,00	9,00
2	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t.	12	11	109,09	No	15,00	15,00
3	Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t.	92	99	107,61	No	20,00	20,00
Total:						45,00	44,00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	59	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	25	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	5,9	Si
4	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	66,67	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,52	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	100	Si
9	Índice de eficiencia energética.	99,26	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	Revisado y Aprobado por Comité Triministerial PMG
Fecha de emisión:	15-03-2019 16:32

Este incentivo afecta a todos los funcionarios del Servicio (583 funcionarios) y de acuerdo al grado de cumplimiento alcanzado durante el 2018, se pagará la totalidad del bono equivalente a \$ 956.837.000, monto que representa un 5% del total del gasto en personal del Servicio. En promedio cada funcionario recibirá un bono de \$1.641.229.

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018

No aplica para el Servicio.

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.

- Género

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
1	Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.	A partir del análisis del informe cuantitativo, no se identificaron nuevas áreas donde se requiere evaluar eventuales inequidades, barreras y/o brechas de género, y construir eventuales nuevos indicadores. Este resultado se asocia a que el modelo de mediación en salud incorpora – entre otros – los principios de igualdad e imparcialidad. Además la Unidad de Mediación, mantiene controles periódicos sobre el proceso de mediación.	Se elaboró un informe sobre perfiles de reclamantes y dañados(as) y de los resultados de los procedimientos de mediación, separados por sexo. Se realizó un análisis de eventuales obstáculos y oportunidades para mujeres y/o hombres que participaron en mediación por daños en salud, entre los meses de enero y septiembre de 2018.
2	<p>Medir indicador(es) diseñado(s) en 2017 y monitoreados el 2018.</p> <p>Medición de 4 indicadores de desempeño en mediación de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación (Hombre) - Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación (Mujer) - Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t. (Hombre) - Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones 	<p>El indicador “Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación”, tanto en hombres como en mujeres, se midió con el fin de resguardar el principio de “celeridad” comprometido para el proceso de mediación.</p> <p>El alcance del indicador comprende los subprocesos: firma del reclamo, revisión de congruencia y calidad de la información entregada en la ficha de ingreso, examen jurídico de admisibilidad, clasificación de la especialidad médica involucrada, declaración de admisibilidad o inadmisibilidad y, designación de mediadora y/o co-mediadores/as, según corresponda.</p> <p>El indicador “Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t”, se midió, tanto para reclamantes hombres como reclamantes mujeres, en la perspectiva de asegurar la sustentabilidad técnica y</p>	<p>El tiempo promedio de estudio de admisibilidad de reclamos por daños en salud, presentado por hombres, corresponde a 4,7 días, y el presentado por mujeres, corresponde a 4,7 días. Por lo tanto, ambos se encuentran dentro de la meta establecida por la Unidad de Mediación del CDE correspondiente a 6 días como máximo.</p> <p>El porcentaje de revisión de actas de acuerdo firmadas en los casos que se llegó a acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, corresponde al 98,6% para reclamantes hombres y al 98,7% para reclamantes mujeres.</p> <p>En consecuencia, no se aprecian diferencias de resultados en los indicadores aplicados a mujeres y hombres. En ambos casos, el porcentaje de revisión es muy alto, lo que probablemente se relaciona con un contexto más general de medidas y control que adopta la</p>

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
	asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t. (Mujer)	<p>jurídica de los acuerdos alcanzados por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones.</p> <p>El alcance del indicador comprende los subprocesos: registro de fecha de solicitud de supervisión de acta de acuerdo, asignación de un/a abogado/a revisor, revisión de aspectos jurídicos y sustentabilidad del acuerdo logrado, retroalimentación a el/la mediador/a.</p> <p>El indicador se relaciona con la calidad y oportunidad en la construcción de las actas de acuerdo de hombres reclamantes y de mujeres reclamantes.</p>	Unidad de Mediación, respecto no solo del cumplimiento de los principios de “Igualdad e Imparcialidad”, establecidos en el Reglamento de Mediación (art. 4º DTO. N° 47, año 2005, publicado en el Diario Oficial de 23.06.05), sino también en la revisión técnica – previo a la firma – de los contratos de transacción a fin que dichos contratos sean sustentables en el tiempo y no den margen a interpretaciones diversas.
3	<p>Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.</p> <p>Datos desagregados por sexo en el sistema de información de mediación y en las estadísticas del servicio de mediación publicadas en página web institucional.</p> <p>Datos desagregados por sexo en la encuesta satisfacción usuaria</p>	<p>Periódicamente, la Unidad de Mediación monitorea el resultado de las estadísticas, desagregadas por sexo, sin evidenciar hasta la fecha desigualdades significativas entre hombres y mujeres, atribuibles a la gestión institucional. Probablemente, como ya se mencionó, se deba no solo a que el modelo de trabajo aplica los principios de igualdad e imparcialidad (entre otros), sino que además mantiene controles sobre el proceso en general.</p> <p>Se amplió además el monitoreo de los resultados al análisis a las percepciones que tienen los usuari@s sobre la calidad del servicio entregado. En la encuesta anual de satisfacción usuaria se incorporó la variable sexo de quien responde, rescatando la percepción de satisfacción tanto de reclamantes como de representantes de los organismos de salud que acuden a mediación.</p>	<p>Se elaboraron 2 reportes estadísticos, correspondientes al primer semestre 2018 y al año 2018, que se encuentran disponibles en la página Web del CDE, a través del link http://www.cde.cl/gestion_institucional/estadisticas/. Ambos reportes fueron alimentados por la base de datos Excel “matriz de mediaciones 2005 a la fecha”. Esta última, a su vez, se alimenta del Sistema de Gestión de Mediación y de la Planilla de Mediaciones Terminadas por Mes, obteniendo de este modo, informe estadístico desagregado por sexo, semestral, publicado en el sitio web.</p> <p>Los(as) usuarios(as) satisfechos y muy satisfechos con el trato otorgado por parte de la persona encargada de atención de público y el mediador(a), totalizan 84,5%; en el sub índice información otorgada, la satisfacción usuaria alcanzó el 85% de las preferencias; mientras que el sub índice tiempo empleado en el proceso, alcanzó el 82,5%.</p>
4	Capacitación a funcionarios	No aplica (no se comprometieron capacitaciones para el período).	No aplica.

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
5	<p>Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan IBB.</p> <p>Entrega de información de estadísticas desagregadas por sexo sobre perfiles y/o resultados del procedimiento de mediación en salud solicitada por cualquiera de los establecimientos integrantes de la red pública de salud.</p>	<p>Los informes estadísticos compartidos con los establecimientos de salud, han dado la oportunidad de disponer de un diagnóstico, desagregado por sexo, acerca de las especialidades médicas involucradas y los tipos de daños que motivaron la solicitud de mediación, ocurrido en pacientes hombres y mujeres, por establecimiento de salud, permitiendo hacer una comparación con los promedios nacionales.</p>	<p>Entre enero y diciembre de 2018 se verificaron reuniones con directivos y profesionales de 5 Servicios de Salud y 17 hospitales (127 personas), con quienes se analizaron los resultados de las estadísticas desagregadas por sexo.</p> <p>Una estadística adicional fue hecha y enviada a petición de 1 hospital de la Región Metropolitana (Exequiel González Cortés).</p> <p>Todas ellas incluyeron: perfiles de reclamantes y personas dañadas, tipo de daño y especialidad médica involucrada, resultados de mediación por daños en salud ocurridos en esos establecimientos públicos de salud.</p> <p>Las estadísticas se entregaron a los siguientes establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospital Sótero del Río - Luis Tisné - Servicio de Salud Aconcagua y 5 Hospitales: San Juan de Dios de Los Andes, San Camilo de San Felipe, San Antonio de Putaendo, Psiquiátrico Phillip Pinel de Putaendo, San Francisco de Llay-Llay - Servicios de Salud Concepción, Talcahuano, Arauco y Ñuble, junto a representantes de 10 Hospitales: Guillermo Grant Benavente de Concepción, San José de Coronel, Traumatológico de Concepción, Lota, Las Higueras de Talcahuano, Tomé, Penco-Lirquén, Herminda Martín de Chillán, Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles y Hospital de Lebu.

- **Descentralización / Desconcentración**

No aplica para el Servicio.

Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019

No aplica para el Servicio.

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019

No aplica para el Servicio.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018

El Servicio no contó con premios y reconocimientos institucionales.

